

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK  
DI MIS FAUZAN AL-ISLAMIYAH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pendidikan Islam (S.Pd)  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

**ADE YASA INHAULA**

**NPM: 71200214012**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
SUMATERA UTARA**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK  
DI MIS FAUZAN AL – ISLAMIYAH**

**Skripsi**

Diajukan untuk memenuhi tugas akhir

Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pendidikan Islam (S.Pd)

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

**Ade Yasa Inhaula**

**NPM: 71200214012**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Zainidah Siagian, S.Ag, M.Pd**

**NIDN: 0123077801**

**Romat Efendi Sipahutar, M.Pd**

**NIDN: 0128088602**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**MEDAN**

**2024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**REKOMENDASI PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan dibawah ini, dosen pembimbing skripsi:

Nama : Ade Yasa Inhaul

NPM : 71200214012

Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MIS  
FAUZAN AL-ISLAMİYAH**

Menyatakan bahwa hasil bimbingan selama ini, dan setelah dilakukan perbaikan terhadap kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti Munaqasyah skripsi pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara.

Medan, .....2024

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Zainidah Siagian, S.Ag, M.Pd**

**Romat Efendi Sipahutar, M.Pd**

**NIDN: 0123077801**

**NIDN: 0128088602**

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya  
sesudah kesulitan itu ada kemudahan

*“Setiap Manusia tidak luput dari masalah, tapi ketahuilah bahwa di balik kesulitan terdapat kemudahan yang akan datang setelahnya. Jadi, tidak seharusnya kita berputus asa ketika menghadapi masalah sesulit apapun dalam hidup ini. Teguhkan hati dalam berikhtiar dan selalu berdoa agar kita senantiasa diberikan kemudahan oleh Allah Swt, dalam menghadapi segala kesulitan hidup”*

*“Janganlah pernah nyerah untuk terus berjalan mencapai keberhasilanmu”*

*From: Ade Yasa Inhuala*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah, Tuhan segala makhluk dan alam seisinya. Yang selalu memberikan rezeki dan nikmat hidayah ketaqwaan serta karunia-Nya tanpa batas, sehingga terselesaikan proses penulisan karya ilmiah (skripsi) ini dengan semangat yang engkau berikan. Shalawat kepada junjungan alam, Rasulullah SAW yang telah mencemerlangkan kehidupan manusia dari kebodohan yang hakiki.

Karya ilmiah ini adalah sebuah karya yang akan saya hadiahkan kepada seluruh *support* yang saya miliki, yaitu:

1. Kepada ayah (**Legirun Than**) dan Ibu (**Alm. Muharleni Verawita dan Dewi Mulyani, S.T**) yang telah memberikan seluruh tenaga dan harta serta kasih sayang yang tak terhingga dalam mendampingi kehidupan di dunia ini. Mulut tak bisa mengucapkan kata sayang, aku hanya bisa mengungkapkannya dengan bahasa tubuh yang kuberikan.
2. Teruntuk kakak- kakak (**Putri Ciara Risadila dan Away Ashavin**) serta adik tersayang (**Achmad Rafliiroen**) yang telah menjadi faktor penting dalam menjalani hidup.
3. Kepada sahabatku (**Rizky Ananda, Indah Muliati, Mia Rahmadina, Dea Annisa, Yuliana, Nabila Zahro, Shelly Safira**) yang telah menjadi *support* eksternal dalam dunia pendidikan maupun dunia dan akhirat.

4. Kepada teman seperjuangan (NIM: **71200214007**, **71200612042**, dan **21120001**) yang telah menjadi tempat pelarian hiburan dan pertolongan kedua dalam masalah drama semasa perkuliahan.
5. Kepada organisasi tercinta **Racana Cocos Nucifera dan Oryza Sativa Gugus Depan 10.487-10.488 Medan Pangkalan Universitas Islam Sumatera Utara** yang telah memberikan banyak pembelajaran dipertemukan beribu manusia dengan karakter berbeda.
6. Yang paling istimewa kepada diri sendiri, terima kasih sudah bertahan sampai saat ini, menjadi tempat ruh terbaik dalam menjalani proses kehidupan. Semoga segala yang kita kerjakan mendapatkan Ridho dari Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah robbil'alamin rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusun skripsi ini dengan baik, shalawat serta salam tak lupa peneliti hadirkan kepada Baginda Muhammad SAW yang telah memberi tuntunan menuju jalan yang terang dengan belimpah ilmu pengetahuan dan akhlak mulia.

Berkat hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MIS FAUZAN AL-ISLAMIYAH** sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Pendidikan Islam (S.Pd) di Universitas Islam Sumatera Utara Medan.

Karya ilmiah ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas, akan tetapi saya berusaha memberikan yang terbaik, sehingga penyusunan karya ilmiah ini tersusun dengan bimbingan dari berbagai pihak. Kepada seluruh pihak keluarga ayah dan ibu, serta kakak dan adik sebagai support pertama dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang paling dalam serta rasa syukur yang tak terhingga, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ta'adzim setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Safrida, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Wakil Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
3. Dr. Abu Bakar, M.A Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
4. Wakil Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
5. Dr. Nurhaizan Sembiring, M.A Kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
6. Drs. Parianto, M.Pd Pembimbing Akademik yang mengarahkan arah dalam menjalani perkuliahan.
7. Zainidah Siagian, S.Ag, M.Pd selaku pembimbing I dalam penyusunan karya ilmiah ini hingga selesai, dan sebagai tempat keluh kesah di dunia perkuliahan ini serta tukar pikiran bidang keagamaan.
8. Romat Efendi Sipahutar, M.Pd selaku pembimbing II dalam penyusunan karya ilmiah ini hingga selesai. Dan sebagai tempat tukar pandangan seputar organisasi dan keagamaan serta ilmu lainnya.



9. Seluruh dosen dan staff pengajar serta pegawai biro yang telah membantu proses perkuliahan di Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
10. Seluruh teman KKN tercinta dan teman Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara, terkhusus teman seperjuangan angkatan 2020 Manajemen Pendidikan Islam sebagai saksi drama dalam penyusunan karya ilmiah ini dapat diselesaikan.
11. Keluarga besar MIS Fauzan Al-Islamiyah yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah dan siswa/i serta orang tua yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi angket, wawancara maupun berkas yang diperlukan peneliti.

Mudah-mudahan semua yang telah ikut serta dalam penulisan ini, segala kebaikan menjadikan keberkahan hidup di dunia maupun akhirat. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca terkhusus bidang Manajemen Pendidikan Islam pada masa sekarang maupun yang akan datang.

Medan, .....2024

**Ade Yasa Inhaura**

**NPM: 71200214012**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi berfungsi sebagai pengalih huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini adalah huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya. Pedoman transliterasi harus konsisten sampai akhir penulisan karya ilmiah.

### A. Transliterasi Arab-Latin

Penulisan Transiterasi pada karya ilmiah ini menggunakan transliterasi yang sudah ditetapkan oleh Keputusan Bersama Menteri Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor 0543 Bju/1987.

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasi kedalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama		Huruf Latin	Nama
ا	Alif		Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba		B	Be
ت	Ta		T	Te
ث	Sa		š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim		J	Je
ح	Ha		ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha		Kh	Kadan ha
د	Dal		D	De
ذ	Zal		Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra		R	Er
ز	Zai		Z	Zet
س	Sin		S	Es

ش	Syin		Sy	Es dan ye
ص	Sad		ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ڌ	Dad		ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta		ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za		ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain		‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain		G	Ge
ف	Fa		F	Ef
ق	Qaf		Q	Ki
ك	Kaf		K	Ka
ل	Lam		L	El
م	Mim		M	Em
ن	Nun		N	En
و	Wau		W	We
ه	Ha		H	Ha

## 2. Vokal

Vokal dalam Bahasa Arab sama dengan vokal Bahasa Indonesia, tersendiri dari vokal tunggal dan vokal monoftrong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal Tunggal dalam Bahasa Arab berlambangkan berupa tanda atau harokat, sedangkan vokal rangkap berlambangkan dengan harkat dan huruf, yaitu:

### a. Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَٓ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
...وَٓ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh dalam kalimat:

سُئِلَ - Su'ila

كَتَبَ - Kataba

**3. Maddah atau Panjang**

Maddah atau Vokal panjang berlambangkan harakat dengan huruf, yaitu :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَٓ َٓ	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
...يِٓ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...وَٓ	Dhammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh dalam kalimat:

قَالَ - Qāla

رَمَى - Ramā

**4. Ta'marbutoh**

Ta'marbutoh terbagi menjadi dua bagian yaitu:

a. Ta'marbutoh hidup

Ta'marbutoh yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

b. Ta'marbutoh mati

Ta'marbutoh yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutoh diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutoh itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh dalam kalimat:

طَلْحَةَ - Talḥah

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - Rauḍah al-aṭfal

## 5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh dalam kalimat:

رَبَّانَا - Rabbanā

نَزَّلَ - Nazzala

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال tapi dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

- c. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah

Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh dalam kalimat:

الرَّجُلُ - Ar-rajulu

السَّيِّدُ - As-sayyidu

## 7. Hamzah

Sudah dijelaskan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Tapi itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di akhir kata. Apabila hamzah itu terletak pada awal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh dalam kalimat:

شَيْءٌ - Syai'un

إِنَّ - Inna

## 8. Penulisan Kata

Setiap kata fi'il, isim atau harf ditulis terpisah. Hanya saja ada kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain. Karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh dalam kalimat:

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ - Ibrāhīm al-Khalīl atau Ibrāhīmūl-Khalīl

## 9. Huruf Kapital

Sistem tulisan Arab huruf tidak dikenal dengan huruf kapital, akan tetapi transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama dari dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut,

Contoh dalam kalimat:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا الرَّسُولُ - Wa Mā Muhammadun Illā Rasul

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ - Syahru Ramaḍān Al-laẓī Unzila Fihil

Qur'ānu

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Fokus Penelitian.....	8
E. Batasan Istilah .....	8
F. Telaah Pustaka .....	10
G. Hipotesis.....	16
H. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>17</b>
A. Kualitas Layanan Administrasi.....	17
1. Pengertian Kualitas .....	17
2. Layanan .....	18
3. Administrasi .....	19
4. Kegiatan Administrasi Kesiswaan .....	20
5. Layanan Khusus Peserta Didik .....	20
6. Indikator Pelayanan.....	22



B. Kepuasan Peserta Didik.....	23
1. Kepuasan.....	23
2. Peserta Didik.....	25
3. Indikator Kepuasan Peserta Didik.....	26
4. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	28
5. Mengukur Kepuasan Pelayanan.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Tempat atau Lokasi Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	35
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	37
1. Variabel Bebas .....	38
2. Variabel Terikat .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
1. Observasi.....	38
2. Kuesioner (Angket).....	39
3. Wawancara.....	39
F. Instrumen Penelitian .....	39
G. Teknik Analisis .....	40
1. Uji Coba Instrumen .....	41
a. Uji Validitas .....	41
b. Uji Reliabilitas .....	42
2. Analisis Deskriptif .....	43
a. Mean.....	43
b. Ragam (Variasi) .....	44
c. Simpang Baku (Standar Deviasi).....	44
3. Uji Asumsi Atau Uji Prasyarat.....	44
a. Uji Normalitas.....	44
b. Uji Linearitas.....	45

c. Uji Hipotesis .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Gambaran Umum MIS Fauzan Al-Islamiyah .....	47
a. Profil MIS Fauzan Al-Islamiyah.....	47
2. Hasil Penelitian Statistik .....	53
<b>PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya.....	14
Tabel 3.1 Jumlah siswa di MIS Fauzan Al-Islamiyah bulan Januari 2024.....	34
Tabel 3.2 Daftar sampel penelitian .....	37
Tabel 4.1 Identitas MIS Fauzan Al-Islamiyah .....	47
Tabel 4.2 Visi, misi dan tujuan MIS Fauzan Al-Islamiyah.....	48
Tabel 4.3 Data jumlah guru/pegawai MIS Fauzan Al-Islamiyah .....	49
Tabel 4.4 Rekap jumlah data siswa MIS Fauzan Al-Islamiyah bulan Januari 2024.....	50
Tabel 4.5 Data sarana dan prasarana (tanah, gedung dan perabot).....	50
Tabel 4.6 Kualitas layanan administrasi di MIS Fauzan Al-Islamiyah .....	54
Tabel 4.7 Rekapitulasi keseluruhan frekuensi pada item jawaban variabel (X) .....	56
Tabel 4.8 Pedoman interpretasi.....	57
Tabel 4.9 Kepuasan peserta didik di MIS Fauzan Al-Islamiyah .....	58
Tabel 4.10 Rekapitulasi keseluruhan frekuensi pada item jawaban Variabel (Y) .....	59
Tabel 4.11 Pedoman interpretasi.....	60
Tabel 4.12 Hasil uji validitas variabel (X).....	61
Tabel 4.13 Hasil uji validitas variabel (Y).....	62
Tabel 4.14 Hasil uji reliabilitas variabel (X).....	63
Tabel 4.15 Hasil uji reliabilitas variabel (Y).....	63
Tabel 4.16 Hasil uji T .....	64
Tabel 4.17 Hasil uji F.....	65
Tabel 4.18 Uji koefisien determinasi .....	67

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Kualitas layanan administrasi (X).....	57
Diagram 4.2 Kepuasan peserta didik (Y).....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan .....	75
Lampiran 2. Daftar Kuesioner Kepada Peserta Didik.....	76
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	79
Lampiran 4. Lampiran Surat Balasan MIS Fauzan Al-Islamiyah.....	81

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Putra, *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaann)*, Jurnal of Islamic Education Management 2, no. 2, (2016)
- Al-Qur'an. At-Taubah ayat 105. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Departemen Agama RI. Yayasan penerbit dan penerjemah Al-Qur'an. 2007
- Amin Kuneifi Elfachmi dan Fatri Amida, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan*", Eduka 1, no. 1, (2016)
- Akhmad Hulaify, "*Entitas Budaya Sebagai Karakteristik Etos Kerja Dalam Pespektif Ekonomi Syariah*", Al-Iqtishadiyah 5, no. 1, (2019)
- Etty Widawati dan Siswohadi, "*Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi*" (2021)
- Desi Vonstania, dkk, "*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang*", Jurnal Riset Manajemen 1, no. 2, (2018)
- Diana Rahmawati, "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*", Jurnal Economia 9, no. 1, (2013)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFEST. 2000
- Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan, *Administarasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam* (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung, 2019)
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005)
- Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 79
- Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018)
- Irmawati Harjani Putri, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*", Skripsi

- (Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018)
- Indra Jaya, *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Prenamedia Group, 2019)
- Irwan Faizal, “*Dampak Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Jurusan Keselamatan Penerbangan Di Stpi-Curug*”, *Jurnal Aviasi Langit Biru* 5, no. 9, (2012)
- Joharis Lubis dan Haidir, *Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi* (Jakarta: Prenamedia Group, 2019)
- Joko Suwito, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru*”, *KINDAI* 14, no. 13, (2018)
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian, Cet.4*. Jakarta: Kencana. 2014.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Julius H. Lolombulan, *Statistika bagi Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: ANDI, 2017)
- Khairul Azan, dkk, *Isu-isu Global Manajemen Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2021)
- Lexy J. Moeleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya. 1989)
- Mohammad Yusuf Tri Handoko, dkk, “*Hubungan Penerapan Etika Perkantoran Dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik*”, *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* 1, no. 1, (2018)
- Mualimin Ahmad, “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar*”, Skripsi (Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2016)
- Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020)

- M. Hasbi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*”, *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1, (2018)
- M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Jakarta: Galia Indonesia, 2001)
- Nia Tur Rohmah, “*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedang Sidoarjo*”, Skripsi (Surabaya: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya , 2019)
- Nuril Ahmad, “*Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan*”, *Madinah: Jurnal Studi Islam* 1, no. 1 ( 2014)
- Nurul Zuriah (2009), *Metodologi Penelitian*
- Permendiknas No 24. Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah*
- Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2006)
- Purwa Udiutomo, “*Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011*”, *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa* 1, no. 1, (2011)
- Ratnawati, “*Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene*”, Skripsi (Samata-Gowa: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2017)
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007)
- Sedarmayanti, *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan (mewujudkan pelayanan prima, dan pemerintahan yang baik)*, Bandung: Refika aditama, 2013, h.249
- Sunardi dan Handayani, “*Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Yatim Arrohman Indonesia*”, *Jurnal Ekonomi dan perbankan Syariah* , 2013
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian* (Bandung. Alfabeta, 2007)



- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D* (Cet, XVII; Bandung: Alfabeta, 2009)
- , *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B* (Cet, XXVIII; Bandung: Alfabeta, 2018)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta, (1998)
- , *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Cet, XII; Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002)
- , *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003)
- , *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS* (Cet. IV; Jakarta: Kencana, 2017)
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen pendidikan* (Bandung:ALFABETA, 2010)
- Tim Redaksi Nuansa Aulia, *Himpunan Perundang-undangan Republik Indonesia Tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Undang-undang No 20 Tahun 2003*, (Bandung: Nuansa Aulia, 2006), cet. II
- Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius. “*Service, Quality & Satisfaction*”, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)
- Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 4.
- Wirwan syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik*, Erlangga, Jakarta, 2012

## LAMPIRAN

### 1. Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Kepala Sekolah/TU, Peserta

#### Didik dan Orangtua Siswa

##### a. Pertanyaan wawancara kepada kepala sekolah/ TU

- 1) Bagaimana cara mengelola data siswa ?
- 2) Berapa orang yang menjadi tata usaha, lalu apakah terbagi sesuai dengan bidangnya ?
- 3) Ada apa saja layanan khusus di sekolah ini ?
- 4) Bagaimana sekolah mengupayakan untuk melayani dengan baik ?
- 5) Kebijakan dari sekolah untuk mempromosikan sekolah melalui administrasi. Apa yang dilakukan sekolah?
- 6) Apakah tata usaha disini pernah mengikuti pelatihan ?
- 7) Apa saja administrasi kesiswaan di sekolah ini ?
- 8) Bagaimana menyikapi jika orang tua siswa/I komplain akan pelayanan administrasi yang sekolah lakukan ?
- 9) Jika ada arahan dari atasan apakah rapat dahulu atau langsung ngomong ke tata usaha yang ada disekolah ?
- 10) Menurut ibu/bapak apakah alat untuk layanan administrasi di sekolah sudah cukup baik?
- 11) Apa saja kendala dalam layanan administrasi di sekolah?

**b. Pertanyaan wawancara kepada peserta didik/ orang tua siswa**

- 1) Apakah keluhan dari orang tua siswa / peserta didik cepat ditanggapi ?
- 2) Bagaimana menurut kamu layanan administrasi di sekolah ini ?
- 3) Bagaimana pendapat kamu tentang kesesuaian uang sekolah terhadap kualitas yang diberikan oleh sekolah ?
- 4) Apakah jumlah tenaga pendidik sebanding dengan siswa ?
- 5) Menurut kamu fasilitas pembelajaran sudah sesuai dengan harapan ?
- 6) Apa saja layanan khusus di sekolah ini ?
- 7) Bagaimana keadaan fasilitas sekolah MIS Fauzan Al-Islamiyah untuk bagian layanan administrasi ?

**2. Daftar Kuesioner kepada peserta didik**

***KUESIONER PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MIS FAUZAN  
AL-ISLAMIYAH***

**A. PETUNJUK**

1. Sebelum Anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda.
2. Berikan tanda Centang (  $\surd$  ) pada kolom yang telah disediakan.
3. Diharapkan Anda dalam menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terima kasih.

**B. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Alamat :

**C. KETERANGAN****KUALITAS LAYANAN**

- 1 = Sangat Tidak Baik (STB)  
 2 = Tidak Baik (TB)  
 3 = Baik (B)  
 4 = Sangat Baik (SB)

**KEPUASAN PESERTA DIDIK**

- 1 = Sangat Tidak Puas (STP)  
 2 = Tidak Puas (TP)  
 3 = Puas (P)  
 4 = Sangat Puas (SP)

No.	DAFTAR PERNYATAAN	KUALITAS LAYANAN			
		STB	TB	B	SB
<b>TANGIBLES (BUKTI FISIK)</b>					
1.	Teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi				
2.	Penampilan petugas administrasi				
3.	Kebersihan administrasi				
4.	Ruang pelayanan administrasi				
<b>RELIABILITY (KEHANDALAN)</b>					
1.	Kesiapan petugas dalam melayani peserta didik/orang tua siswa				
2.	Keandalan layanan yang diberikan petugas administrasi				
3.	Ketepatan waktu yang disediakan petugas				
4.	Kesalahan minimum dalam memberikan layanan				
<b>RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)</b>					
1.	Kecepatan/ ketanggapan petugas administrasi				
2.	Pelayanan kepada peserta didik/orang tua siswa terhadap permasalahan yang ada				
3.	Kesediaan membantu peserta didik/orang tua siswa				
4.	Prosedur layanan				
<b>ASSURANCE (JAMINAN)</b>					
1.	Kemampuan dan pengetahuan petugas administrasi				

2.	Petugas berpakaian rapi dan berpenampilan baik				
3.	Sikap sopan dari petugas administrasi				
4.	Kejujuran petugas administrasi				

<b>EMPATHY (EMPATI)</b>		<b>STB</b>	<b>TB</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
1.	Kepedulian petugas terhadap masalah peserta didik/ orangtua siswa				
2.	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi				
3.	Keadilan dalam memberikan layanan				
4.	Dukungan lembaga atas kebutuhan peserta didik/ orang tua siswa				
<b>PERSENTASE JAWABAN</b>					

<b>NO.</b>	<b>DAFTAR PERNYATAAN</b>	<b>KEPUASAN PESERTA DIDIK/ ORANG TUA SISWA</b>			
		<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1.	Perasaan Puas terhadap kebutuhan peserta didik/ orang tua siswa				
2.	Perasaan puas terhadap teknologi dan peralatan yang digunakan				
3.	Perasaan puas terhadap pelayanan administrasi				
4.	Perasaan puas atas kualitas jasa secara keseluruhan				
5.	Kecepatan dan Ketanggapan dalam pengerjaan petugas administrasi				
6.	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan di bagian administrasi				
7.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di bagian administrasi				
8.	Kemampuan petugas administrasi dalam pelayanan administrasi				

### 3. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1.1 Wawancara TU MIS Fauzan Al-Islamiyah




Gambar 1.2 Wawancara Siswa/i dan Orang tua Siswa



Gambar 1. 3 Foto Bersama Siswa/I MIS Fauzan Al-Islamiyah



#### 4. Lampiran Surat Balasan MIS Fauzan Al-Islamiyah



**YSP. FAUZAN AL ISLAMIYAH**  
**MADRASAH IBTIDAIYAH SWASTA FAUZAN AL ISLAMIYAH**  
 NSM : 111212070047    NPSN : 60703796    TERAKREDITASI B  
 Jalan Sari Gang Teratai III Handphone 085297466668 Email : [mis.fauzanalislamiyah@gmail.com](mailto:mis.fauzanalislamiyah@gmail.com)  
 Kelurahan Marindal I Kecamatan Patumbak kabupaten Deli Serdang Kode Pos 20361

---

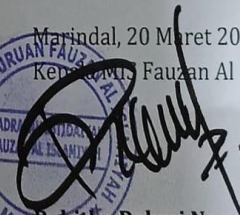
**SURAT KETERANGAN**  
 Nomor : 363/SBR/Ka.MIS/YPFAI/III/2024


Sehubungan dengan surat dari Fakultas Agama Islam UISU Medan Nomor : 171/I/B.11/II/2023, Hal : Riset Mahasiswa tertanggal 16 Februari 2024, maka Kepala MIS Fauzan Al Islamiyah dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini :

Nama : Ade Yasa Inhuala  
 NIM : 711200214012  
 Fakultas : Agama Islam  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Benar telah melakukan Riset di MIS Fauzan Al Islamiyah guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MIS Fauzan Al Islamiyah”**

Demikian Surat keterangan diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Marindal, 20 Maret 2024  
 Kepala MIS Fauzan Al Islamiyah  
  
 Rabitha Rahmi Nasution, S.Pd.I







## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Ade Yasa Inhaulah  
NPM : 71200214012  
Tempat & Tanggal Lahir : Pematang Siantar, 25 Desember 2003  
Alamat : Jl. Karang sari No. 12 Medan Polonia  
Nama Ayah : Legirun Than  
Nama Ibu : Alm. Muharleni Verawita  
Agama : Islam  
Email : adeyashainhaulah90@gmail.com  
No. Hp : 085760789145

### Pendidikan Formal

SDN 060924 : 2010 – 2016  
SMP Al-Washliyah 8 Medan : 2016 -2018  
MAS PROYEK UNIVA MEDAN : 2018 – 2020

### Pendidikan Non Formal

LKD Al-Washliyah : 2017/2018  
KMD Pramuka : 2023/2024